

令和元年度 相談・苦情受付一覧

社会福祉法人東桜会

番号	受付日	申出人	サービス種別	分類	苦情内容の概要	備考	結果
01 麻1	R1. 6. 2	利用者	介護老人福祉施設	ケアの内容	トイレで寮母に「さっさとしろ」とどやされた。	パート寮母	リーダーから本人に謝罪をした。苦情対象の職員は言い方がきつくなつたと認めた為、リーダーが入所者の対応を指導した
01 麻2	R1. 6. 24	利用者	介護老人福祉施設	その他	訪問マッサージの施術中になにも言わずに背中を2回叩かれた。また、30分間の予定だが10分切り上げられた。	もみの木治療院	マッサージ利用中止とした
01 麻3	R1. 7. 15	利用者	介護老人福祉施設	ケアの内容	夜間職員に左手首を握られて内出血ができた	2階寮母	苦情受付寮母が本人に謝罪をした。苦情対象の職員は歩行介助するとき内出血ができるように握ってしまったかもしれない、また、感情のコントロールが難しいときがあると認めた為、リーダーから介助方法と入所者の対応を指導した。
01 麻4	R1. 11. 12	利用者	介護老人福祉施設	ケアの内容	自分の言ったことを信じてほしかった。事情説明等はこちらから聞きにいかないで教えてくれない。職員から教えてくれないのか。	2階寮母	苦情受付寮母が本人に謝罪をした。後日リーダーが苦情対象職員と話をし、言葉遣いや対応の仕方を指導した。
01 桜1	R1. 12. 13	長男妻	軽費老人ホーム	職員の対応	電話を桜花にかけてケアマネに繋いでもらおうとしたら急に声のトーンが変わった。感じが悪い。	桜花職員	桜花職員に周知し接遇の指導をした。
01 麻5	R112. 24	長女	介護老人福祉施設	その他	救急搬送時に看護師が救急車に同乗してくれなかった。	ショート利用中の事故	
01 桜2	R2. 2. 20	利用者	軽費老人ホーム	職員の対応	居室まで食事を運んだ職員が、靴を脱ぐのが面倒だから靴のまま上がっていいかと言ってきた。	パート寮母	苦情受付職員が本人に謝罪した。苦情対象の職員に苦情の内容を伝え、居室に上がるときは必ず靴を脱ぐように指導した。また、靴を脱がなくてもいいかとの発言をしないように注意した。
01 桜3	R2. 2. 25	利用者	軽費老人ホーム	職員の対応	足が痛い時に食事を居室に配膳してもらっているが、配膳した職員に「食堂、居室と都度配膳場所が違うので厨房が困っている」と言われた。	パート寮母	苦情受付職員が本人に謝罪した。苦情対象の職員に苦情の内容を伝えた。苦情対象の職員に対して不信感を拭えないため配膳の係から外した。